

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO A LA INFORMACIÓN  
DOCUMENTADA DE LA PASTORAL SOCIAL VILLAVICENCIO,  
FUNDAMENTADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**

**GLORIA PATRICIA RAMIREZ NARVAEZ  
DENNIS ELIANA RAMOS GUTIERREZ**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTION DE LA CALIDAD  
VILLAVICENCIO  
2016**

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO A LA INFORMACIÓN  
DOCUMENTADA DE LA PASTORAL SOCIAL VILLAVICENCIO,  
FUNDAMENTADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**

**GLORIA PATRICIA RAMIREZ NARVAEZ  
DENNIS ELIANA RAMOS GUTIERREZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título como  
Especialista en Gestión de la Calidad**

**Director del Programa:  
Matilde Elisa Villamil Gómez  
Diseñadora Industrial**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTION DE LA CALIDAD  
VILLAVICENCIO  
2016**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## **AUTORIDADES ACADÉMICAS**

**JAIRO IVAN FRIAS CARREÑO**  
Rector

**DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZALEZ**  
Vicerrector Académico

**RAFAEL OSPINA INFANTE**  
Decano Facultad de Ciencias Económicas

**LILIA SUAREZ PUERTO**  
Director de Escuela de Administración de Negocios

**MATILDE ELISA VILLAMIL**  
Director Especialización Gestión de la Calidad

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	9
GLOSARIO	10
INTRODUCCION	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
2. MARCOS DE REFERENCIA	15
2.1 MARCO TEÓRICO	15
2.2 MARCO CONCEPTUAL	16
2.2.1 Organización internacional de Normalización o ISO	16
2.2.2 Sistema de gestión de la calidad	16
2.2.3 Certificación ISO 9001	17
2.3 MARCO ESPACIAL	17
2.4 MARCO TEMPORAL	18
3. METODOLOGIA	19
3.1 TIPO DE ESTUDIO	19
3.2 METODO	19

4. FASES DE LA INVESTIGACION	20
4.1 DIAGNOSTICO INICIAL	20
4.2 AUTOEVALUACION	25
4.2.1 Matriz DOFA	34
4.2.2 Identificación de los procesos	36
4.3 ANALISIS DE RESULTADOS	37
5. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	38
5.1 OBJETIVO	38
5.2 ALCANCE	38
5.3 DEFINICIONES	38
5.4 META	39
5.5 INDICADORES	39
5.6 ACTIVIDADES	39
5.7 RECURSOS	40
5.7.1 Recursos Humanos	40
5.7.2 Recursos Tecnológicos	41
5.7.3 Recursos Infraestructura	41
5.7.4 Recursos Materiales	41
5.8 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 FRENTE A LA INFORMACION DOCUMENTADA	42
5.9 REGISTROS	43

5.10	CONTROL DE CAMBIOS	43
5.11	RESULTADOS ESPERADOS	49
6.	RECOMENDACIONES PARA LA TRANSICION DE ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015	50
6.1	OPCIONES PARA REALIZAR LA AUDITORIA DE OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC CON LA NORMA ISO 14001:2004 O ISO 9001:2008 DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN	53
	CONCLUSIONES	55
	RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS	58

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto a la información documentada.	20
Tabla 2. Matriz DOFA de la Organización Pastoral Social Villavicencio	34
Tabla 3. Análisis Matriz DOFA	35
Tabla 4. Cronograma de Actividades	39
Tabla 5. Control de cambios, sugerencias hacia la información documentada	43



## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Ubicación sede Organización Pastoral Social Villavicencio	17
Figura 2. Foto sede de la Organización Pastoral Social Villavicencio	18

## **GLOSARIO**

**ALTA DIRECCION:** Persona o grupo de personas que dirigen y controla una organización al más alto nivel.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de las auditorías

**CALIDAD:** grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** Organización o persona que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**COMPETENCIA:** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CONSULTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información.

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**CONTROL DE CAMBIOS:** actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**DOCUMENTO:** información y el medio en el que está contenida.

**EFICACIA:** grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** gestión con respecto a la calidad.

**GESTIÓN DE PROYECTOS:** planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto.

**INCERTIDUMBRE:** nivel de desinformación, sirve para saber la posibilidad de que algo pase.

**INFORMACION:** Datos que poseen significado.

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que está contenida.

**INFRAESTRUCTURA:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica

**MEJORA:** actividad para mejorar el desempeño.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO:** resultado a lograr.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** objetivo relativo a la calidad.

**ORGANIZACIÓN:** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**PARTE INTERESADA:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**POLITICA DE CALIDAD:** política relativa a la calidad.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso.

**PROVEEDOR:** Organización que proporciona un producto o un servicio.

**PROVEEDOR EXTERNO:** proveedor que no es parte de la organización.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

**RIESGO:** efecto de la incertidumbre.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**SISTEMA:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

**VALIDACION:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**VERIFICACION:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las nuevas directrices creadas por la globalización de los mercados, han llevado a las organizaciones a una nueva etapa en donde se encuentra una amplia demanda de productos y servicios, debido a esto las empresas ya sean grandes o pequeñas, se ven obligadas a buscar nuevas estrategias para así tener ventajas competitivas, que las hagan sobrevivir en los mercados; es por esto que se enfocan en la satisfacción plena de los requisitos del cliente.

Por este motivo es indispensable que las organizaciones se preparen en el dominio eficaz y eficiente de los requisitos y compromisos contractuales y legales en cuanto a los productos que ofrecen; para así, hacerle frente a la competencia por ende cada organización fortalece sus procesos, recursos humanos; y cumplen altos estándares para garantizar la calidad del producto y/o servicio; teniendo en cuenta los requisitos y satisfacción del cliente.

Pastoral Social Villavicencio, es una organización dedicada a diseñar e implementar proyectos, acciones y procesos sociales que contribuyan a la transformación social y mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Sus actividades son basadas en los valores del evangelio y la doctrina social de la iglesia, teniendo en cuenta que los beneficiarios de los programas han ido en ascenso, la Pastoral Social Villavicencio, busca el posicionamiento en el mercado por esto se decide realizar la Revisión de la documentación del sistema de gestión de calidad y propuesta de plan de mejoramiento a la documentación fundamentado en la norma ISO 9001:2015 en busca decertificarse nuevamente.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer un plan de mejora a la información documentada de la organización Pastoral Social Villavicencio, para prepararla ante una nueva implementación de la norma ISO 9001:2015.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Revisar la información documentada del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pastoral Social Villavicencio.
- Proponer un plan de mejora a la información documentada de la Pastoral Social Villavicencio, basados en la norma ISO 9001:2015.

## **2. MARCOS DE REFERENCIA**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), es una unión mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional. Cuando las organizaciones tienen una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos de un proveedor, el riesgo de hacer negocios con dicho proveedor se reduce en gran medida y si los estándares de calidad son los mismos para todo el mundo, el comercio entre empresas de diferentes países puede potenciarse en forma significativa. Estas normas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos. Estos tipos de sistemas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y/o servicios se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

Las ISO 9000 no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de la organización y sus procesos. La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera una de las mejores para la calidad y satisfacción del consumidor. La versión actual, es del año 2015 ISO 9001:2015, que ha sido adoptada como modelo para obtener la certificación de calidad a lo que debe aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. Los principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del cliente.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Organización Internacional de Normalización o ISO**

Organización internacional para la estandarización, la cual se trata de una federación con alcance de carácter mundial, integra cuerpos de estandarización de 162 países. La organización se fundó tras la segunda guerra mundial, en febrero 23 de 1947 y su misión es promover a nivel nacional el desarrollo de las actividades de estandarización.

### **2.2.2 Sistema de gestión de la calidad<sup>1</sup>**

Sistema se comprende como “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”. En calidad se interpreta a estos elementos como los procesos, la estructura organizacional, los procedimientos y recursos asignados; integrados con un propósito en común.

La gestión se comprende como el “conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. Gestión que incluye una secuencia lógica de la planificación, ejecución, verificación y actuación.

Por calidad se entiende el grado en el que un conjunto de características (inherentes o asignadas, cualitativas, cuantitativas, físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o funcionales entre otras), propias del producto o servicio, cumplen con los requisitos.

---

<sup>1</sup>(concepto recopilado del libro: Implementar un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001)



Con la unión de estas tres definiciones el sistema de gestión de la calidad es entonces la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada al cumplimiento de los requisitos del cliente, normativos, legales y propios de la organización, mejorando cada proceso y todo el sistema continuamente.

### 2.2.3 Certificación ISO 9001<sup>2</sup>

La certificación ICONTEC ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, proporciona una base sólida para un Sistema de Gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Alimentaria, entre otros.

## 2.3 MARCO ESPACIAL

Pastoral Social Villavicencio, empresa dedicada a la realización y ejecución de proyectos sociales en la ciudad de Villavicencio – Meta

Figura 1. Ubicación Sede Organización Pastoral Social Villavicencio



Fuente: <http://earth.google.com/kmlpreview/#maptype=satellite&roads=1&borders=1&terrain=1&buildings=1>

<sup>2</sup><http://www.icontec.org/index.php/pe/sectores/publico/50-colombia/certificacion-sistema/332-certificacion-iso-9001>

Figura 2. Foto sede de la organización Pastoral Social Villavicencio



Fuente: <http://earth.google.com/kmlpreview/#maptype=satellite&roads=1&borders=1&terrain=1&buildings=1>

## 2.4 MARCO TEMPORAL

El desarrollo de este proyecto se enmarca dentro del año 2015 y de enero a agosto de 2016.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

De acuerdo a las características presentadas en la propuesta, se resuelve realizar una investigación de tipo descriptiva que tendrá como resultado el plan de mejora de la información documentada de la organización Pastoral Social Villavicencio

#### **3.2 METODO**

El método de investigación a implementar es el método de observación, para realizar el diagnostico situacional de la empresa y su sistema de gestión de calidad.

## 4. FASES DE LA INVESTIGACION

### 4.1 DIAGNOSTICO INICIAL

El diagnóstico de la documentación del sistema de gestión de la calidad en la organización, se realizó mediante una lista de chequeo basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 1. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto a la información documentada.

<b>REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 SOBRE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITO</b>
4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la calidad.	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como <b>información documentada</b> . El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	<b>4.4.2</b> En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
5.2.2 Comunicación de la política de calidad.	La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada.
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	<b>6.2.1</b> La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición	<b>7.1.5.1</b> La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.2 Competencia.	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.
7.5 Información Documentada.	<p><b>7.5.1 Generalidades</b> El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La información documentada requerida por esta norma internacional;</li> <li>b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p><b>7.5.2 Creación y Actualización</b> Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia.</li> <li>b) El formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</li> <li>c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</li> </ul> <p><b>7.5.3 Control de la información documentada</b> <b>7.5.3.1</b> La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</li> <li>b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</li> </ul> <p><b>7.5.3.2</b> Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p>

	<p>a) Distribución, acceso, recuperación y uso;  b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;  c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);  d) Conservación y disposición.</p> <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p>
8.1 Planificación y Control Operacional.	<p><b>(e)</b> La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:</p> <p>a) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;  b) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p>
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	<p><b>(8.2.3.2)</b> La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) Sobre los resultados de la revisión;  b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	<p><b>(j)</b> La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p>
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	<p>La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p>
8.3.4 controles del diseño y desarrollo	<p>La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:</p> <p><b>(f)</b> se conserva la información documentada de estas actividades.</p>
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	<p>La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y</p>

	desarrollo.
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.	<p>La organización debe conservar la información documentada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los cambios del diseño y desarrollo;</li> <li>b) Los resultados de las revisiones;</li> <li>c) La autorización de los cambios;</li> <li>d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</li> </ul>
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades	La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	<p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La disponibilidad de información documentada que defina: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Las características de los productos a producir. Los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</li> <li>2) Los resultados a alcanzar.</li> </ul> </li> </ul>
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.
8.5.6 Control de los cambios	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.
8.6 Liberación de los productos y servicios	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación;</li> <li>b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</li> </ul>
8.7 Control de las salidas no conformes	<b>8.7.2</b> La organización debe conservar la información documentada que: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Describa la no conformidad;</li> <li>b) Describa las acciones tomadas;</li> <li>c) Describa todas las concesiones obtenidas;</li> <li>d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</li> </ul>
9 Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<b>9.1.1</b> La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados
9.2 Auditoria Interna	<b>9.2.2</b> La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de auditorías.
9.3 Revisión por la Dirección.	<b>9.3.2</b> Entradas de la revisión por la dirección La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: (c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;</li> <li>2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;</li> <li>3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</li> <li>4) Las no conformidades y acciones correctivas;</li> <li>5) Los resultados de seguimiento y medición;</li> <li>6) Los resultados de las auditorias;</li> <li>7) El desempeño de los proveedores externos.</li> </ul>
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.	La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.
10 Mejora	<b>10.2.2</b> La organización debe conservar



	<p>información documentada como evidencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;</li> <li>b) Los resultados de cualquier acción correctiva.</li> </ul>
--	---

Fuente: Propia

## 4.2 AUTOEVALUACION

**(4.3)** El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como **información documentada**. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

*La organización tiene un manual de calidad donde contempla el alcance, más no está definido debido a la pérdida de información, por lo tanto la organización debe definir el alcance del sistema de gestión de la calidad.*

### **Porcentaje de cumplimiento 40%**

**(4.4.2)** En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

*La organización cuenta con manuales e instructivos con la información que consideró importante para la organización y necesaria para el correcto desarrollo de los procesos, para cuestiones de la nueva versión ISO 9001:2015 es necesario incluir nuevos procesos.*

### **Porcentaje de cumplimiento 90%**

**(5.2.2)** La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

*La organización había definido anteriormente la política de calidad, pero debido a la pérdida de información actualmente no cuenta con esta información documentada.*

**Porcentaje de cumplimiento 5%**

**6.2.1** La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

*La organización había definido anteriormente los objetivos de calidad, pero debido a la pérdida de información actualmente no cuenta con esta información documentada.*

**Porcentaje de cumplimiento 0%**

**7.1.5.1** La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

*Por la naturaleza de los proyectos que se ejecutan en la organización, no se utilizan equipos de medición y en caso de requerirse la organización determina su uso a través del **Plan de Calidad**. El documento plan de la calidad está incompleto debido a la pérdida de la información.*

**Porcentaje de cumplimiento 10%**

**(7.2)** La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

*La organización dispone de un **Modelo de Competencias**, el cual debe ser ajustado a los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

### **Porcentaje de cumplimiento 70%**

#### **7.5.1 Generalidades**

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta norma internacional;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **7.5.2 Creación y Actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

#### **7.5.3 Control de la información documentada**

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

*La organización tiene los documentos **Control de la Documentación, Control de Registros, Elaboración de Documentos, Listado de control préstamo de Documentos, Listado de control (distribución/divulgación), Listado Maestro de documentos, Listado maestro de registros, Formato de modificación y anulación de documentos**, los cuales deben ser verificados para definir cuales requieren actualización, modificación o supresión.*

**Porcentaje de cumplimiento 50%**

**(8.1)(e)** La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

- 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

*La organización realizó caracterizaciones con el fin de presentar sus servicios, adicionalmente estableció la caracterización de la **Gestión de Proyectos y Ejecución y Control de Proyectos**. La organización debe ajustar los documentos a los nuevos requisitos de la norma ISO9001:2015*

**Porcentaje de cumplimiento 70%**

**(8.2.3.2)** La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión;
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

*La organización dispone de los documentos **procedimiento atención de quejas y comentarios, Gestión de proyectos, procedimiento acciones preventivas, correctivas y de corrección**, además menciona en el manual de calidad el formato **(CF14) quejas y comentarios**, pero dentro de la información recopilada en la organización, no se encuentra este formato por lo que la organización debe definir si estableciera un nuevo formato o*

*que medio implementar para recibir las quejas y comentarios. Además de ajustar los documentos existentes para cumplir con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 60%**

**(8.3.2) (j)** La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

*La organización define en el Manual de Calidad que este numeral no aplica en Pastoral Social Villavicencio según lo referido en el “CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, sin embargo se deben verificar los requisitos de la sección 8.3 de la nueva versión, para asegurar si los requisitos no aplican a la organización. No se evidencia el documento CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.*

**Porcentaje de cumplimiento 5%**

**(8.3.4)** La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

*La organización define en el Manual de Calidad que este numeral no aplica en Pastoral Social Villavicencio según lo referido en el “CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, sin embargo se deben verificar los requisitos de la sección 8.3 de la nueva versión, para asegurar si los requisitos no aplican a la organización. No se evidencia el documento CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.*

**Porcentaje de cumplimiento 5%**

**(8.3.5)** La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

**(f)** Se conserva la información documentada de estas actividades.

*La organización define en el Manual de Calidad que este numeral no aplica en Pastoral Social Villavicencio según lo referido en el “CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, sin embargo se deben*

*verificar los requisitos de la sección 8.3 de la nueva versión, para asegurar si los requisitos no aplican a la organización. No se evidencia el documento CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.*

**Porcentaje de cumplimiento 5%**

**(8.3.6)** La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;
- c) La autorización de los cambios;
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

*La organización define en el Manual de Calidad que este numeral no aplica en Pastoral Social Villavicencio según lo referido en el “CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, sin embargo se deben verificar los requisitos de la sección 8.3 de la nueva versión, para asegurar si los requisitos no aplican a la organización. No se evidencia el documento CM01 S2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.*

**Porcentaje de cumplimiento 5%**

**(8.4)(8.4.1)** La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

*La organización definió los documentos caracterización **Compras** y el instructivo **Manual de contratación de compras de bienes y/o servicios**, los cuales se deben evaluar, para corroborar el cumplimiento de los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 75%**

**(8.5.1)** La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) Las características de los productos a producir. Los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) Los resultados a alcanzar.

*La organización dispone de los documentos **Plan de la Calidad** y el proceso **Ejecución y control de proyectos**, los cuales deben ser revisados para precisar si la documentación existente cumple con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 85%**

**(8.5.2)** La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

*La organización dispone de los documentos **Plan de la Calidad** y el proceso **Ejecución y control de proyectos**, los cuales deben ser revisados para precisar si la documentación existente cumple con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 85%**

**(8.5.3)** Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

*La organización dispone de los documentos **Plan de la Calidad** y el proceso **Ejecución y control de proyectos**, los cuales deben ser revisados para precisar si la documentación existente cumple con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 85%**

**(8.5.6)** La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

*La organización dispone de los documentos **Plan de la Calidad** y el proceso **Ejecución y control de proyectos**, los cuales deben ser revisados para precisar si la documentación existente cumple con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 85%**

**(8.6)** La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) Evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

*La organización posee el documento **Ejecución y control de proyectos y el manual de contratación de compras de bienes y/o servicios**, dichos documentos se deben evaluar para confrontar con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015 y modificar lo que se considere necesario para cumplir con los requisitos.*

**Porcentaje de cumplimiento 50%**

**(8.7.2)** La organización debe conservar la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

*Pastoral Social Villavicencio ha establecido el procedimiento **Control de Servicio No Conforme**, pero debido a la pérdida de información solo se tiene documentada la página uno y durante la revisión documental se determinó que el documento estaba compuesto por tres páginas, por lo tanto se debe revisar y complementar para dar cumplimiento a los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015.*



### **Porcentaje de cumplimiento 25%**

**(9.1.1)** La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

*La organización tiene los documentos **Auditorías Internas, Ejecución y control de proyectos, acciones preventivas, correctivas y de corrección**, para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2008, y deben ser revisados y actualizados para cumplir con los requisitos de la versión ISO 9001:2015.*

### **Porcentaje de cumplimiento 50%**

**(9.3.2)** Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

(c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:

- 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
- 5) Los resultados de seguimiento y medición;
- 6) Los resultados de las auditorías;
- 7) El desempeño de los proveedores externos.

*Pastoral Social Villavicencio tiene el procedimiento **Gestión de la dirección** para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, dicho documento se debe revisar para ver si cumple con los requisitos de la nueva versión de ISO 9001:2015.*

### **Porcentaje de cumplimiento 75%**

**(9.3.3)** La organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

*Pastoral Social Villavicencio dispone del formato **Acta de revisión por la dirección**, para dar cumplimiento al requisito de la norma, se debe evaluar si el formato es conforme para el requisito de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 80%**

**10.2.2** La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

*La organización tiene el procedimiento **Control de servicio no conforme** y el procedimiento **Acciones preventivas, correctivas y de corrección**, los cuales deben ser evaluados para verificar si cumplen con los requisitos de la nueva versión ISO 9001:2015.*

**Porcentaje de cumplimiento 75%**

**4.2.1 MATRIZ DOFA**

Tabla 2. Matriz DOFA de la organización Pastoral Social Villavicencio

ORIGEN INTERNO	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento con toda la normatividad vigente relacionada al código sustantivo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta rotación del talento humano.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enriquecimiento espiritual mediante actividades de integración y cadenas de oración encaminadas al servicio por los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares y procesos de calidad no evidenciados falta gestión documental</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio dirigido a los más pobres y desprotegidos de la región,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay trazabilidad (evolución de los productos) en los</li> </ul>

	brindándoles educación y formación integral mediante el funcionamiento de programas dentro de la Pastoral.	procesos.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones adecuadas para el buen desempeño de los trabajadores y un servicio seguro a los beneficiarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de adoptar métodos de evaluación para los mejoramientos del clima laboral en la Pastoral, puesto que hasta ahora está en proceso de implementación.</li> </ul>
<b>ORIGEN EXTERNO</b>	<u>OPORTUNIDAD</u>	<u>AMENAZAS</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La corta duración de los convenios que se ejecutan.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo interinstitucional con ICBF y las políticas gubernamentales dirigidas a la protección de la niñez (estrategia de cero a siempre) y demás miembros del sistema familiar.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia en la licitación para la adjudicación de proyectos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La demanda de programas de protección a la familia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cambio de Gobierno local afecta la adquisición de los nuevos convenios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación de la fundación con la empresa privada (Ecopetrol) para la ejecución de proyectos que tiene como objeto fortalecer en el aspecto económico a las familias beneficiarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Pastoral Social no cuenta con disponibilidad de presupuesto para ejecutar proyectos.</li> </ul>

Fuente: Propia

Tabla 3. Análisis Matriz DOFA

ESTRATEGIA F.O	ESTRATEGIA F.A
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del código sustantivo del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de empleo buscando la estabilidad en su talento humano.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar calidad de vida de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento del conocimiento</li> </ul>

beneficiarios con los convenios gubernamentales.	del talento humano para la adjudicación de convenios.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la demanda de programas para los más desprotegidos de la ciudad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar estrategias para prolongar la duración de los convenios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada para la ejecución de los proyectos que se otorgan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento de los recursos para ejecutar los proyectos.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA D.O</b>	<b>ESTRATEGIA D.A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar estrategias para evitar la alta rotación del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar mecanismos de gestión para prolongar la duración de los programas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de los estándares de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los estándares de calidad para las licitaciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la Gestión documental para la ejecución de los programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear estrategias para que el cambio de gobierno no afecte la adjudicación de nuevos convenios y haya continuidad en el servicio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar medidas para el mejoramiento del clima laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la interacción del talento humano para tener mayor sentido de pertenencia.</li> </ul>

**Fuente: Propia**

#### **4.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

Actualmente la organización en el mapa de procesos, tiene definidos los siguientes procesos:

Procesos de dirección:

- Gestión de la dirección
- Gestión de la calidad

Procesos de realización

- Gestión de proyectos
- Ejecución y control de proyectos

#### Procesos de soporte

- Gestión humana
- Gestión de infraestructura
- Gestión financiera y contable
- Compras

### **4.3 ANALISIS DE RESULTADOS**

Con los resultados obtenidos en el análisis interno de la información documentada de la organización se determinaron fortalezas y debilidades que influyen respecto a la calidad, a continuación se mencionan las principales limitantes:

- Pérdida de la certificación ISO 9001:2008
- Cuenta con información documentada, pero se encontró pérdida de la información.
- No cuenta con métodos para la preservación de la información, solo cuenta con la información física en una AZ-Folder.
- Constante rotación de personal y cambios en la alta dirección.
- Falta de gestión documental.
- Pérdida de la información del talento humano.
- La organización cuenta con un gran número de formatos y procedimientos, los cuales realmente no se están aplicando ni utilizando, pues no hay evidencia física de ello para comprobar el uso o aplicación.

## 5. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 5.1 OBJETIVO

Actualizar la información documentada de la empresa Pastoral Social Villavicencio, que así lo requiera, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### 5.2 ALCANCE

Toda la información documentada de la empresa Pastoral Social que se encuentra en medio físico.

### 5.3 DEFINICIONES

- **Desempeño:** Resultado medible, puede relacionarse a conclusiones cuantitativas o cualitativas.
- **Indicador:** Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, gestión o condiciones.
- **Información documentada:** Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en que está contenida, puede estar en cualquier formato, medio y de cualquier fuente, información documentada puede referirse al Sistema de Gestión, incluyendo los procesos relacionados, información creada para que la organización pueda operar y evidencia o resultados obtenidos.
- **Plan de mejoramiento:**
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre de un resultado esperado.

## 5.4 META

Realizar la adecuación o actualización de toda la información documentada de la empresa Pastoral Social Villavicencio, en un plazo de 4 meses de junio de 2016 a octubre de 2016.

## 5.5 INDICADORES

Para cumplir la meta, se deben revisar y adecuar aproximadamente 12 documentos por mes, de esta forma se manejará el indicador *Inf Documentada*.

$$\text{Inf. Documentada} = \frac{\# \text{ de documentos revisados y adecuados}}{\# \text{ total de documentos de la organizacion que requieren actualización}} \times 100\%$$

*Unidad: Porcentaje*

*Frecuencia de toma de datos: mensual*

*Frecuencia del análisis: mensual*

*Responsable: Jefe de calidad*

*Meta: 100%*

*Valor de actualidad: 0%*

*Valor de potencialidad: 100%*

## 5.6 ACTIVIDADES

Tabla 4. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Organización de la información																			

documentada de la organización																			
Selección de la información documentada en 4 grupos																			
Adecuación de la información documentada grupo 1																			
Adecuación de la información documentada grupo 2																			
Adecuación de la información documentada grupo 3																			
Adecuación de la información documentada grupo 4																			
Consolidación del informe para presentar a la Alta Dirección																			
Definición de los temas, fecha, horario y lugar para la socialización de la información documentada al personal de la organización																			
Socialización y Capacitación para el personal de la organización en temas relacionados a la información documentada.																			

Fuente: Propia

## 5.7 RECURSOS

### 5.7.1 RECURSOS HUMANOS

Jefe del área de calidad

Responsables de los procesos

Asesor del Sistema de Gestión de la Calidad

Auxiliares de calidad



El recurso humano seleccionado para llevar a cabo el plan de mejoramiento a la información documentada de la organización Pastoral Social, deberá:

- Estudiar de forma individual y colectiva, los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de afianzar el trabajo en equipo.
- Estar capacitados en los nuevos cambios de la norma, dicha capacitación debe involucrar a los directores y responsables de los procesos quienes a su vez, deberán capacitar a sus respectivos equipos de trabajo.

### **5.7.2 RECURSOS TECNOLOGICOS**

Computadores portátiles

Impresoras

Cámara fotográfica (en caso de requerir registros fotográficos)

Fotocopiadora

### **5.7.3 RECURSOS INFRAESTRUCTURA**

Oficina para concentración del equipo

### **5.7.4 RECURSOS MATERIALES**

Resma de papel

Cd's en blanco

AZ Folders

Forros para documentos AZ Folders

## **5.8 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 FRENTE A LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA<sup>3</sup>**

#### **7.5.1 Generalidades**

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta norma internacional;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Nota: la extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- El tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- La competencia de las personas.

#### **7.5.2 Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

#### **7.5.3 Control de la información documentada**

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:

---

<sup>3</sup> Información tomada de la norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5 “Información Documentada”.

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambio (por ejemplo, control de versión);
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA: El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

## 5.9 REGISTROS

- Acta de reunión
- Ficha de indicadores
- Formato modificación y anulación de documentos
- Oficio/e-mail por medio del cual se informa de los cambios realizados sobre la información documentada de la organización.

## 5.10 CONTROL DE CAMBIOS

Tabla 5. Control de cambios, sugerencias hacia la información documentada

TIPO DE DOCUMENTO	TITULO	SUGERENCIA
Manual	Acciones	- Evaluar respecto a la sección <b>10</b>

	preventivas, correctivas y de corrección.	<b>MEJORA</b> , de la norma ISO 9001:2015. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir enfoque de la gestión del riesgo, especificar los riesgos por adelantado y establecer las estrategias para atenuar o eliminar dichos riesgos.</li> </ul>
Manual	Atención de quejas y comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los datos consignados en dicho manual, como email, teléfono fijo y pagina web dispuestos para la recepción de quejas y comentarios.</li> <li>- Determinar si el manual se ajusta a lo requerido por la norma ISO 9001:2015 sección 8.2.1 <b>Comunicación con el cliente literal (c), 9.1.2 Satisfacción del Cliente y 10 Mejora</b></li> </ul>
Caracterización	Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los requisitos plasmados en la sección 8.4 <b>Control de los productos y servicios provistos externamente. Y el 8.4.1 Generalidades</b>, de esta forma definir el porcentaje de cumplimiento con los requisitos y las necesidades de modificación y actualización.</li> </ul>
Procedimiento	Control de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma respecto a la creación, actualización y control de la información documentada, incluidos en la sección 7.5 <b>Información Documentada.</b></li> </ul>
Procedimiento	Control de registros	
Procedimiento	Control de servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe completar la información ya que hay pérdida de la misma, esta información también debe ser ajustada a los requisitos plasmados en la sección 10.2 <b>No Conformidad y Acción Correctiva.</b></li> </ul>
Matriz	Directrices medición de objetivos de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la sección 6.2 <b>Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos</b> se tienen los requisitos de la norma para el establecimiento de los objetivos de la calidad necesarios para el sistema de gestión de la calidad, además de los requisitos que debe cumplir la organización</li> </ul>

		respecto a la planificación para el logro de sus objetivos de la calidad.
Procedimiento	Ejecución y control de proyectos	- Para la ajuste del procedimiento de ejecución y control de proyecto, la organización debe remitirse a los requisitos contemplados en la sección <b>8 Operación</b> de la norma ISO 9001:2015
Manual	Elaboración de documentos	- Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma respecto a la creación, actualización y control de la información documentada, incluidos en la sección <b>7.5 Información Documentada</b> . Literal <b>7.5.2 Creación y Actualización</b> .
Formato	Acciones preventivas, correctivas o de corrección reporte de no conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el uso del formato, para determinar cuáles deben ser enviados a archivo, cuáles deben ser modificados y actualizados.</li> <li>- Evaluación de la necesidad de cada formato para el desarrollo y desempeño del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>- La norma ISO 9001:2015 hace un menor énfasis en los documentos, de esta forma la organización debe determinar cuál es la información documentada interna y externa que le servirá para lograr sus objetivos de la calidad y asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos.</li> </ul>
Formato	Acciones preventivas, correctivas y de corrección	
Formato	Acta	
Formato	Acta de comité de compras	
Formato	Acta de revisión por la dirección	
Formato	Activos fijos comprados con el proyecto	
Formato	Control de entrega y destrucción del carnet	
Formato	Cronograma de auditorías	
Formato	Entrevista de ingreso	
Formato	Entrevista de retiro	
Formato	Estado de abonos	
Formato	Estado de personal	
Formato	Estado de	

	rendimientos financieros	
Formato	Estado financiero acumulado	
Formato	Estado rendición de cuentas	
Formato	Evaluación de la inducción	
Formato	Evaluación de proveedores	
Formato	Evaluación del desempeño	
Formato	Evaluación y seguimiento al periodo de prueba	
Formato	Ficha de indicadores	
Formato	Ingreso de personal	
Formato	Listado de control préstamo documentos	
Formato	Listado de control	
Formato	Listado de verificación de las auditorias	
Formato	Listado maestro de documentos	
Formato	Listado maestro de registros	
Formato	Matriz de seguimiento y control de acciones preventivas y correctivas	
Formato	Modificación y anulación de documentos	
Formato	Movimientos de activo fijo	
Formato	Observación de la auditoria	
Formato	Orden de compra	
Formato	Registro de proveedores	

Formato	Requisición de personal	
Formato	Selección de proveedores	
Formato	Solicitud de pedido	
Formato	Verificación de referencias	
Caracterización	Gestión de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las caracterizaciones de la organización Pastoral Social Villavicencio, deben ser acordes a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, las caracterizaciones se verán directamente afectadas por la modificación de la información documentada. Los requisitos para entradas, salidas y la interacción entre los procesos y el sistema de gestión de la calidad, se contemplan en la sección <b>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos</b></li> <li>- Los requisitos para el recurso de infraestructura se encuentran en la sección <b>7.1.3 Infraestructura</b> de la norma ISO9001:2015, los cuales no presentan grandes cambios, en comparación con los de la versión 9001:2008, por lo que se debe verificar el estado actual de la organización frente a la infraestructura y realizar la actualización que corresponda.</li> <li>- Debido a la inclusión de nuevos procesos, será necesario realizar la caracterización de los mismos, por lo que se puede afectar las otras caracterizaciones existentes.</li> <li>- En la versión ISO 9001:2015 desaparece textualmente la figura del “Representante de la Dirección” por lo que se debe tener en cuenta</li> </ul>
Caracterización	Gestión de la calidad	
Caracterización	Gestión de la dirección	
Caracterización	Gestión de proyectos	
Caracterización	Gestión financiera y contable	

Caracterización	Gestión humana	<p>en las modificaciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los requisitos de los recursos humanos se encuentran en la sección <b>7.1.2 Personas</b>, se excluye el concepto “<i>Habilidades</i>” como parte de la competencia del personal.</li> </ul>
Instructivo	Plan de la calidad ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En torno a la planificación del sistema de gestión de la calidad, se presentan varios cambios, por lo que el plan de calidad debe ir alineado a los requisitos de la sección <b>6 Planificación</b>.</li> </ul>
Instructivo	Para la entrega y recibo de cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexar o excluir un proceso del sistema de gestión de la calidad involucra modificar documentalmente el manual de la calidad y el correspondiente mapa de procesos.</li> <li>- Debido a los cambios de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, en el mapa de procesos de la organización se podrían mantener algunos procesos intactos o podrían requerir de una actualización de términos, pero se deberá tener en cuenta los procesos nuevos que vendrán a hacer parte del mapa de procesos.</li> <li>- Cada instructivo/manual será sometido a la revisión del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y de esta forma dar cumplimiento al requisito “<b><i>La organización DEBE aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de sus sistema de</i></b></li> </ul>
Manual	Gestión de la infraestructura	
Manual	Manual de la calidad	
Manual	Contratación y compra de bienes y servicios	
Manual	Funciones	
Manual	Gestión humana	
Manual	Financiero y contable	
Mapa de procesos	Pastoral Social Villavicencio	
Manual	Medición de la satisfacción del cliente	
Instructivo	Modelo de competencias	



Manual	Perfiles de cargos	<b><i>gestión de la calidad.</i></b> Contenido en la sección <b>4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad.</b>
Instructivo	Valoración del perfil	

Fuente: Propia

## 5.11 RESULTADOS ESPERADOS

- La organización debe decidir el periodo de transición para presentarse a la auditoria de otorgamiento en la norma ISO 9001:2015.
- La actualización y modificación de la información documentada sea realizada en un 100%.
- La información documentada debe ser socializada, distribuida y comprendida por todos los empleados de la organización.
- Dejar la información documentada necesaria como evidencia de los cambios realizados a la documentación.

## 6. RECOMENDACIONES PARA LA TRANSICION DE ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 fue publicada el 23 de septiembre del año 2015, conducida al cambio debido a la evolución del entorno de los negocios, la evolución de los sistemas de gestión, evolución de la calidad y las expectativas de las organizaciones.

En esta versión presenta diferentes cambios, entre ellos los más relevantes son:

- Adopción de la **Estructura de Alto Nivel**.
- Requisitos respecto al pensamiento basado en el riesgo.
- Gestión de la toma de conciencia por el entorno en el que opera la organización, expectativas de las partes interesadas y gestión del riesgo.
- Menos requisitos prescritos y menor énfasis en los documentos, que se denomina en la nueva versión como información documentada.
- Mejora la aplicación de servicios.
- Requisito para definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el contexto de la organización.
- Aumentan los requisitos de liderazgo para la Alta Dirección.

### ¿Por qué adoptar el pensamiento basado en el riesgo?

Algunos beneficios del pensamiento basado en el riesgo son:

- Fomenta la gestión proactiva.
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables.
- Mejora la confianza y honestidad de las partes involucradas.
- Base confiable para la toma de decisiones y planificación.
- Mejora los controles existentes.
- Mejora la prevención de pérdidas.
- Minimiza las pérdidas

## **¿Qué hacer?**

El análisis del riesgo se puede realizar con diversos grados de detalle, dependiendo del riesgo, el propósito del análisis y la información, datos y recursos disponibles, desarrollar un enfoque basado en el riesgo adecuado al contexto de la organización.

No todos los procesos presentan el mismo nivel de riesgo, el riesgo puede ser considerado cuantitativamente o cualitativamente. Las consecuencias del proceso, producto, servicio o sistema, no son los mismos para todas las organizaciones.

Se aclara que la norma ISO 9001:2015 no requiere un proceso específico de evaluación de riesgos, y la norma ISO 31000 Gestión del Riesgo, puede ser utilizada como guía. La organización puede seleccionar o desarrollar el proceso de gestión de riesgos.

## **¿Qué desafíos podría enfrentar la organización?**

Los costos de la no calidad en la organización, podrían representar una proporción considerable sobre sus costos anuales, de esta manera la organización debe comprender que un Sistema de Gestión de la Calidad constituye una inversión para mantenerse vigente a largo plazo.

Sin importar el tamaño de la organización o el sector, la compañía deberá hacer énfasis en los temas relacionados a los riesgos para comprender como identificar riesgos, como prevenirlos y como mitigarlos.

Otros desafíos que puede enfrentar la organización durante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es el entendimiento sobre el sistema, la comprensión de los conceptos, ver el SGC como un problema para un momento, la resistencia al cambio y la falta de seguimiento.

**¿Qué debería tener en cuenta la organización para el plan de transición y actualización de la norma ISO 9001:2015?**

- Estudiar en forma individual y colectiva los requisitos de la ISO 9001:2015, de esta forma afianzar el trabajo en equipo.
- Diagnosticar el estado actual de la organización frente a la nueva versión de ISO 9001:2015, de esta forma conocer e identificar los aspectos a mejorar y actualizar a partir de los requisitos de la norma y aquellos que no se tienen en el sistema por lo cual es necesario realizar su diseño, elaboración e implementación.
- Una vez se identifica lo nuevo según los requisitos de la norma se debería diseñar un plan de acción, formar un equipo de trabajo competente, analizar el contexto interno y externo de la organización y determinar las partes interesadas.
- Definir el alcance del sistema de gestión de la calidad, para que sea adecuado a las necesidades de la organización, el contexto y las partes interesadas.
- Examinar la política de la calidad, la misión, la visión y los objetivos de la calidad de la organización, con el fin de determinar si son realistas, fieles y coherentes con los principios de la organización y su objeto social.
- Revisar el mapa de procesos de la organización, garantizar que sea sencillo, de fácil comprensión e interpretación por todas las partes interesadas, e idóneo para la organización.
- Analizar los procesos y su interacción.
- Revisar y actualizar la información documentada del sistema de gestión, además de la elaboración de los nuevos documentos que el sistema requiera.
- Capacitar a todo el personal incluyendo los auditores internos, sobre los cambios del sistema y el proceso al que será sometida la organización.

- Revisar los requisitos del cliente interno y externo, reconocer y entender las expectativas actuales y futuras, comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización, planificar, diseñar, producir, entregar y dar soporte de los productos y servicios de la organización, medir y hacer el seguimiento correspondiente a la satisfacción del cliente para tomar las acciones apropiadas.

Teniendo en cuenta estos pasos, se podría considerar que la organización estaría preparada para presentarse a la auditoria de otorgamiento de la certificación en la norma ISO 9001:2015.

#### **6.1 OPCIONES PARA REALIZAR LA AUDITORIA DE OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC CON LA NORMA ISO 14001:2004 O ISO 9001:2008 DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN<sup>4</sup>**

La organización que actualmente esté implementando el sistema de gestión con la norma ISO 14001:2004 o ISO 9001:2008 puede solicitar la certificación ICONTEC de sistemas de gestión con dicha versión durante el periodo de transición, sin embargo se recomienda que haga su solicitud de auditoria de certificación máximo hasta 12 meses posteriores contados a partir de la publicación de la nueva versión de la norma ISO 14001 o ISO 9001 según corresponda.

Los certificados ICONTEC de sistemas de gestión emitidos con la norma ISO 14001:2004 o ISO 9001:2008 durante el periodo de transición tendrán vigencia hasta 2018-09-14 y 2018-09-22 respectivamente.

Para las organizaciones a las cuales se les apruebe el otorgamiento o renovación de la certificación del sistema de gestión durante el periodo de transición con la norma ISO 14001 del 2004 o con la norma ISO 9001 del 2008, podrán seleccionar una de las dos alternativas expuestas anteriormente para la actualización de su certificado ICONTEC.

---

<sup>4</sup> Tomado de la página oficial de ICONTEC <http://icontec.org/images/certificacion/documentos/plan-tansicion-iso-9001-e%20iso-14001.pdf>

Se recomienda a las organizaciones que están decidiendo implementar el sistema de gestión de calidad o ambiental que utilicen las normas ISO 9001 e ISO 14001 en su versión 2015.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo al diagnóstico realizado, se diseñó el plan de mejoramiento a la información documentada de la organización; especificando actividades a realizar para cumplir con los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.

El diagnóstico de la documentación de la organización Pastoral Social Villavicencio, arrojó que los requisitos de la nueva actualización de la norma ISO 9001:2015, se cumplen en aproximadamente 48%, por lo que se deberá realizar un trabajo exhaustivo para dar cumplimiento a todos los requisitos de la norma respecto a la información documentada.

Se demostró mediante el diagnóstico aplicado que los procesos que se llevan a cabo, carecían de una actualización y desarrollo basado en la normatividad vigente y que al implementar un Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad se pueden alinear los procesos a la legislación y mejorar los estándares de cumplimiento.

Se comprobó en las verificaciones técnico-normativas realizadas, que el sistema de gestión de calidad de los servicios ofrecidos presentó deficiencias en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y la normatividad vigente.

Por medio de los cambios propuestos en el Manual de Gestión del Servicio de la Pastoral Social Villavicencio y la mejora de los procesos, se logra una mejor estructura del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe implementar un programa de capacitación continua basado en los procesos actualizados dirigido a los colaboradores de los diferentes procesos, para fortalecer sus conocimientos técnicos y normativos, garantizando un adecuado servicio y de atención al cliente.

Se evidenció que un buen Sistema de Gestión de Calidad logra muchos beneficios a la organización, haciéndola más organizada, competitiva y adaptable a los cambios normativos, lo que permite buscar mejores niveles de efectividad en la prestación del servicio por parte del recurso humano.



## **RECOMENDACIONES**

Implementar un plan de mejora estructurado del sistema de gestión de calidad de los servicios que se brindan, regulado por la normatividad vigente y los estándares establecidos en la Norma ISO 9001:2015, para generar una política coherente e integral tomando en cuenta las pautas y el desarrollo generado en el presente trabajo de grado.

Establecer cronogramas de capacitaciones periódicas y enfatizar en la utilización de los medios de divulgación (Intranet y Teleconferencias) para tener mayor alcance de la información pertinente a la gestión del servicio, de tal manera que los colaboradores puedan consultar los documentos de las visitas de evaluación e instructivos y tengan la oportunidad de aplicarlos.

Seguir actualizando anualmente el Manual de Gestión del Servicio, para que se adapte a los cambios normativos que se presenten en el tiempo y realizar seguimiento a los Planes de Mejora propuestos, mediante evaluaciones no presenciales con informes de resultados y presenciales mediante visitas de verificación Técnica – Normativas.

Realizar reuniones frecuentes para evaluar el estado de las instalaciones, acciones correctivas y preventivas, dificultades en la prestación de los servicios y establecer un cuadro de mando integral de indicadores como método para medir las actividades de la organización en términos de la visión y la estrategia.

## BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9000: Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos. Bogotá D.C. ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9004: Sistema de Gestión de la Calidad orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Bogotá D.C. ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 31000: Gestión del Riesgo principios y directrices. Bogotá D.C. ICONTEC. 2011.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana 1486. Documentación. Presentación de Tesis, Trabajos de grado y otros Trabajos de Investigación. Bogotá: ICONTEC, 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana 5613. Referencias Bibliográficas. Contenido, Forma y Estructura. Bogotá: ICONTEC, 2008.

ICONTEC, La Actualización de las Normas ISOO 9001 e ISO 14001 y la Transición de la Certificación de los Sistemas de Gestión. (En Línea)<<http://icontec.org/images/certificacion/documentos/iso%209001%20iso%2014001.pdf>>

ICONTEC, Plan de Transición de la Certificación con las Normas ISO 9001 e ISO 14001 Versión 2015. (En Línea)  
<<http://icontec.org/images/certificacion/documentos/plan-tansicion-iso-9001-e%20iso-14001.pdf>>